

第3回 非常時における外国人旅行者の安全・安心 の確保に向けた検討会

議事次第

令和2年1月21日（火） 14時00分～16時00分
中央合同庁舎3号館 11階特別会議室

1. 開 会

2. 議 事

(1) 情報発信に関するとりまとめ案について

(2) 自治体対応・現地対応に関するアンケート結果と
具体事例について

(3) 意見交換

(4) その他

3. 閉 会

【配付資料】

1. 議事次第
2. 配席図
3. 検討会全体の流れについて
4. 情報発信に関するとりまとめ案について
5. 訪日外国人における観光危機管理の向上（崔委員）
6. 自治体対応・現地対応に関するアンケート結果について
7. 自治体対応・現地対応に関する具体事例について

<参考資料>

1. 台風19号の際の「Japan Visitor Hotline」への問合せ内容について
2. 第2回検討会の主な意見

第3回 非常時における外国人旅行者の安全・安心確保に向けた検討会 配席図

資料2

日時：令和2年1月21日(火) 14:00～16:00
 場所：中央合同庁舎3号館11階特別会議室

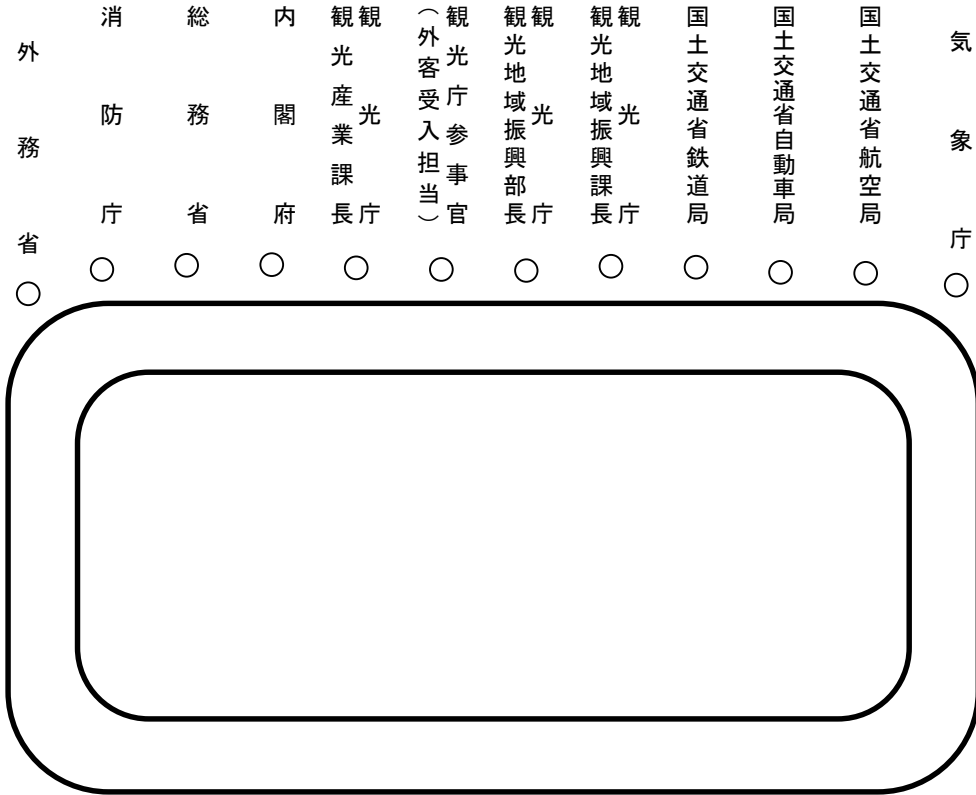
出入口

随行席

出入口

事務局(外客受入担当参事官室)

随行席



外務省	消防庁	総務省	内閣府	観光産業課長	観光庁(外客受入担当)	観光庁	観光庁	観光庁	国土交通省	国土交通省	国土交通省	気象庁
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
日本政府観光局(JNTO)企画総室	○											
NHK国際放送局	○											
東日本旅客鉄道株式会社	○											
東海旅客鉄道株式会社	○											
西日本旅客鉄道株式会社	○											
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	日本民営鉄道協会	日本地下鉄協会	日本バス協会	李委員	崔委員	田中委員	高松委員	全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会	全日本シティホテル連盟	日本旅館協会		

- 日本政府観光局(JNTO)企画総室
- NHK国際放送局
- 東日本旅客鉄道株式会社
- 東海旅客鉄道株式会社
- 西日本旅客鉄道株式会社

- 神奈川県
- 袋井市
- 全国空港ビル事業者協会
- 日本旅行業協会
- 日本ホテル協会

随行席

プレス

プレス

随行席

第1回検討会 2019年10月29日

<メインテーマ> 外国人旅行者に対する取組みの共有及検討会の論点整理

- ・外国人旅行者向け情報発信の取組み紹介（NHK国際放送局・日本政府観光局・観光庁）
- ・外国人旅行者の多言語対応ニーズについて（李委員）
- ・自治体における災害対応の取組み紹介（大阪府・札幌市）
- ・本検討会における論点（情報発信・現地初動対応）について、整理・議論

◎自治体、交通事業者、観光・宿泊施設、外国人観光客へアンケート調査（2019年11月中旬～12月）

第2回検討会 2019年12月19日

<メインテーマ> 交通事業者・観光・宿泊施設による情報発信

【実施内容】

- ・外国人観光客、交通、観光・宿泊施設へのアンケート結果共有
- ・事業者における多言語での情報発信について具体事例共有
- ・日本政府観光局の取組紹介
- ・非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保における自治体の役割（高松委員）

第3回検討会 2020年 1月21日

<メインテーマ> 自治体対応・現地対応

【実施内容（予定）】

- ・情報発信に関するとりまとめ案の提示
- ・外国人旅行者の避難行動と要因分析（崔委員）
- ・自治体へのアンケート結果共有
- ・自治体・現地対応における具体事例共有

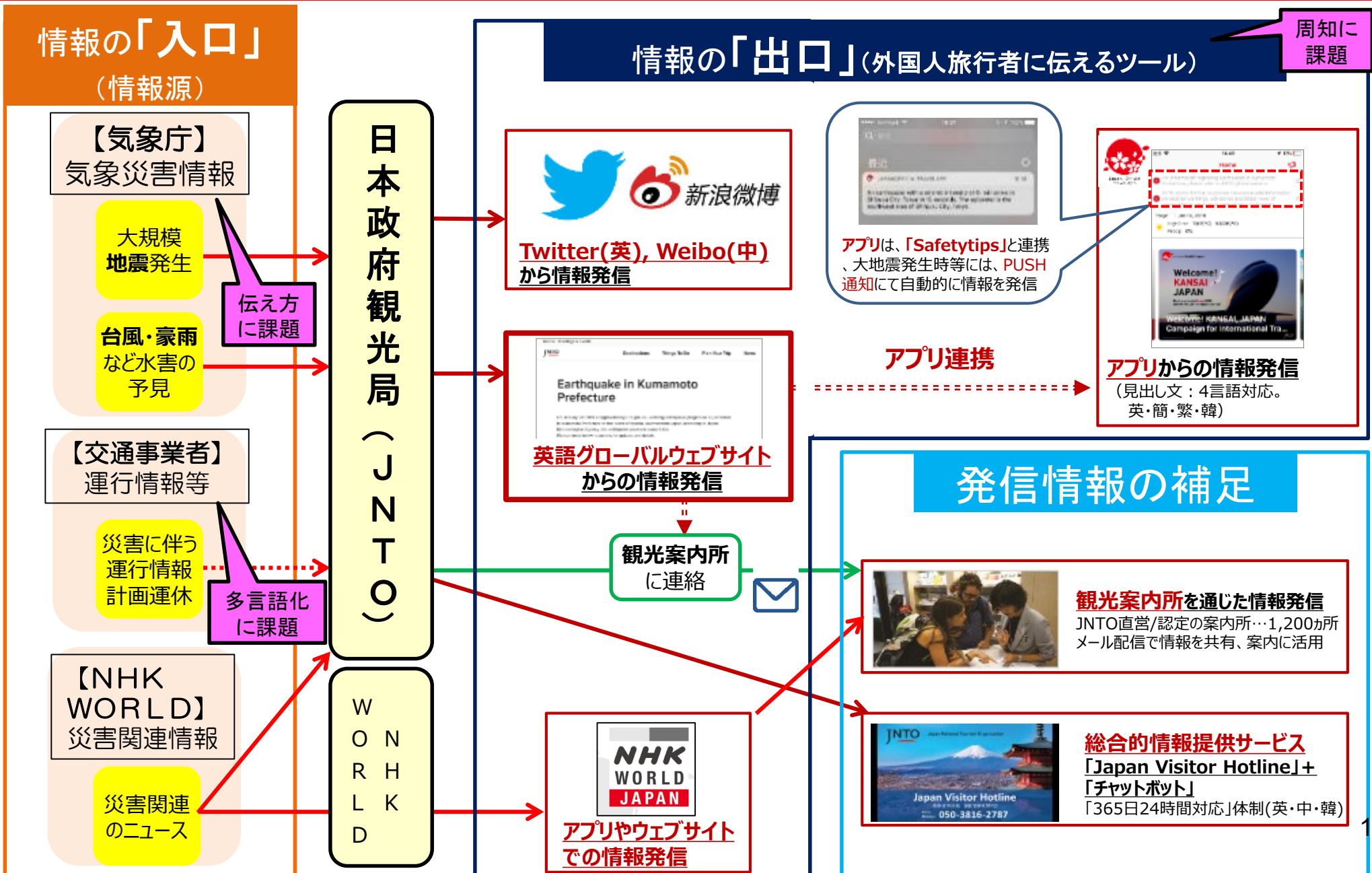
第4回検討会 2020年 2月28日

<メインテーマ> 検討会のとりまとめ

【実施内容（予定）】

- ・全体のとりまとめの案の提示

外国人旅行者向け災害情報発信の流れ (案)



＜情報発信の課題＞

- 発信する内容の伝え方
予備知識（震度の概念、地震時の対応、台風の影響、日本固有の地域名称）のない外国人旅行者は、情報を理解できない
- 多言語化対応（特に交通事業者）
アンケート結果から明らかになった交通事業者の主な課題は以下のとおり。
 - ・ 人材、教育不足
 - ・ 経費不足
 - ・ 翻訳の質
 - ・ 情報伝達のスピード
- 周知
外国人旅行者が知りたい情報について、どこを調べたらいいか分からない
日本政府観光局（JNTO）、NHK WORLD-JAPANの認知度が低い

情報発信のとりまとめ案（骨子）

【情報発信】短期の取組み

- ◆ 予備知識がない外国人旅行者に対して、「正確な情報」を「わかる表現」に言い換えて発信
- ◆ 迅速に正確な情報を発信するため、事前にテンプレートを用意
- ◆ 情報発信ツールとして、NHK WORLD、日本政府観光局のウェブサイト、アプリ、SNSを活用。
ツールの周知にあたっては、以下に取り組む
 - ・ 大使館との連携強化
 - ・ 交通事業者とJNTOとの連絡体制の構築
 - ・ 駅頭や車内、観光施設、宿泊施設等においてNHK WORLD、日本政府観光局の各ツールにアクセス可能なQRコードを掲出

【情報発信】中長期の取組み

- ◆ デジタルサイネージ等を活用し、平常時から使用可能なツールを災害時に切り替えて使用可能な仕組み作りを構築
- ◆ 避難所情報については、日本放送協会がホームページで発信している「NHK各地域災害情報」を活用

※ 各避難所での外国人旅行者の受入体制整備が前提

交通事業者の多言語対応の課題

【交通事業者】

課題	対策・アウトプット
<p>人材・教育不足 例：突発的な運休情報等を即時に多言語化できない (現場に対応できる職員がいない)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時に必要な情報を外国人旅行者にとってわかりやすい表現をリスト化し、予め準備 ・翻訳機、翻訳アプリの導入や活用
<p>経費不足 例：開発費とランニングコストが必要</p>	
<p>対応言語数 例：英中韓以外の対応が難しい</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・日、英を基本として、必要により中、韓を対応 (外国人観光旅客利便増進措置ガイドラインに準ずる)
<p>翻訳の質 例：アプリやサイトで翻訳したものが意図した訳になっていることを確認できない</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・直訳するのではなく、わかりやすい表現に言い換えることで誤訳リスクを低減
<p>情報伝達のスピード 例：運行状況をリアルタイムで発信することが困難</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時に必要な情報を外国人旅行者にとってわかりやすい表現をリスト化し、予め準備
<p>案内面での課題 例：QRコードになじみのない外国人旅行者もいる</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・QRコードだけでなく、発信する情報を多重化して対応(URLの添付等)